

Atitude dos funcionários das bibliotecas da UFMG e da PUC/Rio face à automação: um estudo exploratório*

EGLÉE J. BELISARIO GLEVARA**

Atitude dos funcionários de bibliotecas da UFMG e PUC/Rio em relação à automação. Os resultados evidenciam que os funcionários apresentam uma atitude favorável em relação à automação. Essa atitude não está determinada pelos elementos investigados: idade, experiência de trabalho com automação, e o fato de as pessoas terem cursado disciplinas vinculadas à automação na graduação.

PALAVRAS-CHAVE: Automação - Atitude
Biblioteca Universitária - automação

1 - INTRODUÇÃO

Para dinamizar e ampliar seu papel de agentes da informação, as bibliotecas têm incorporado uma diversidade de sistemas automatizados no seu dia-a-dia, tais como, consultas bibliográficas **on-line**, utilização de bases de dados através do CD-ROM — formato em disco compacto, mais conhecido como disco laser — controle automatizado

* Este artigo baseia-se na dissertação, com o mesmo título, defendida pela autora, para obter o grau de mestre em Biblioteconomia no Curso de Pós-Graduação da Escola de Biblioteconomia da UFMG, em março de 1992.

** Chefe do Arquivo Fotográfico de *El Diario de Caracas* (Caracas, Venezuela).

do processamento técnico dos materiais e do empréstimo.

Nesse sentido é de se esperar que a tecnologia da informação (TI) aprimore os serviços bibliotecários, rompendo com as formas tradicionais de se executar as tarefas. No entanto, alguns autores observam que, ao se decidir pela introdução desse tipo de tecnologia em uma organização, muitas vezes, os gerentes se esquecem de consultar as opiniões, idéias ou sugestões das pessoas que vão lidar diariamente com as referidas TI. Tal fato, segundo psicólogos, consultores e pesquisadores, poderia explicar a rejeição ao uso desse tipo de tecnologia no local de trabalho, uma vez que isso provoca uma ruptura nos hábitos, valores e costumes, implicando o abandono de práticas de trabalho estabelecidas por outras que precisam de longo período de tempo para serem testadas.

Assim, além dos elementos técnicos, a literatura assinala que o sucesso na introdução de inovações como as TI apóia-se na boa disposição do pessoal para trabalhar com essas novas ferramentas e, da mesma forma, na habilidade gerencial para facilitar e estimular o entrosamento das pessoas com as TI.

Diante desse quadro é necessário realizar pesquisas que estudem os efeitos da introdução da automação nas rotinas bibliotecárias. Tais estudos começariam por se procurar compreender como a atitude das pessoas pode interferir no sucesso da automação e esclarecer o posicionamento das mesmas com relação às novas tecnologias. Os resultados dessas pesquisas poderiam orientar decisões referentes à incorporação da automação na biblioteca (SANDORE, 1986: 291).

Embora sejam poucos os estudos que tratam da atitude dos funcionários de biblioteca frente à automação, vale destacar alguns trabalhos que têm focalizado esse assunto.

Desse modo, DAKSHINAMURTI (1985: 303-346) estudou a reação do pessoal de diversos tipos de bibliotecas — universitária, escolar, pública e especializada — face à automação. Foi extraída uma amostra de 118 pessoas, das quais 51 foram entrevistadas, enquanto as restantes foram consultadas através de questionário. Das hipóteses que nortearam esse estudo cabe destacar a seguinte: a automação reduz o número das tarefas repetitivas, permitindo rápidos resultados. O estudo buscou detectar a presença de diferenças substantivas nos resultados, por tipo de biblioteca escolhida. De acordo com os resultados dessa pesquisa, constatou-se que o pessoal é favorável às aplicações das TI nas bibliotecas, fundamentalmente por

elas estarem associadas à rapidez, ao desafio e ao estímulo que podem gerar no próprio trabalho.

KOOHANG (1986: 351-352), por sua vez, com uma amostra de 60 estudantes, interessou-se em estudar a atitude dos mesmos em relação ao *Library Computer System* (LCS) na Morris Library da Southern Illinois University. Assim sendo, esse autor, entre outros objetivos, procurou conhecer se existia diferença substantiva entre o gosto de trabalhar com o referido sistema, de acordo com as características idade, sexo, grau de escolaridade e experiência no uso de computadores. O autor conclui que a idade, o sexo e o grau de escolaridade não influenciam o gosto de trabalhar com o referido sistema e, inicialmente, a experiência não está associada à confiança dos estudantes quanto ao uso do computador.

Outro estudo interessante foi realizado por BOTHWELL & LOVEJOV (1987: 41-44). Trata-se de um estudo piloto acerca do impacto das mudanças tecnológicas sobre os funcionários dos setores de serviços técnicos e de serviços ao usuário nas bibliotecas de três universidades australianas: University of Sidney, University of New South Wales e Macquarie University. A amostra extraída das bibliotecas pesquisadas foi de 75 pessoas entre técnicos, assistentes e bibliotecários. O objetivo dessa pesquisa era examinar as atitudes dos funcionários de biblioteca frente aos sistemas automatizados que estavam sendo incorporados a essas bibliotecas em termos de melhoria do trabalho, interesse e ascensão do pessoal a partir da introdução da automação. Tais fatores foram testados em função dos seguintes indicadores: sexo, treinamento prévio e tipo de biblioteca.

De acordo com os resultados obtidos por esses pesquisadores, o pessoal dessas bibliotecas estima que a automação não melhorou o desempenho do trabalho. Porém seu interesse pela automação aumentou, embora as pessoas não ficassem convencidas de que houve mudanças na ascensão do pessoal a partir da introdução da automação. Segundo os pesquisadores, não houve diferenças significativas quanto à atitude dos informantes, em função de sexo e do treinamento prévio no uso do computador na biblioteca.

JONES (1989: 433, 449-450) preocupou-se, igualmente, em estudar o posicionamento dos funcionários frente a TI. Com o objetivo de levantar e analisar as atitudes e pontos de vista dos mesmos em relação à mudança tecnológica, essa pesquisadora tomou três bibliotecas universitárias dos Estados Unidos: da University of California (Santa Bárbara), da Northern Illinois University (DeKalb) e da Univer-

sity of Richmond (Richmond, Virginia). Foram distribuídos 267 questionários, com um retorno de 50%. De cada uma das bibliotecas pesquisadas, foram aproveitados, respectivamente, 58%, 51% e 45% dos questionários, não se fazendo, entretanto, análises separadas por biblioteca. Entre as observações finais apresentadas por JONES tem-se que os funcionários possuem uma atitude positiva frente às TI. No entanto, a autora afirma que existe um alto grau de frustração e irritação embora haja grande interesse do pessoal em aprender e adaptar-se rapidamente ao uso da TI.

Tal como pode ser observado, a partir dessas pesquisas, muitas variáveis parecem afetar a atitude dos funcionários face à automação, tais como o treinamento, a experiência prévia do pessoal com o uso da automação, os benefícios gerados na execução das tarefas e no próprio empregado.

Nesta pesquisa, define-se automação como sendo toda operação racionalizada e contínua que utiliza certos equipamentos eletrônicos para o processamento de informações (SOARES, 1988: 64), TI — termo criado recentemente — designa qualquer equipamento envolvido com o processamento, armazenamento, exposição ou comunicação de informações ou dados (WRIGHT, RHODES, 1985: 3). Neste estudo, são usados indistintamente esses termos, já que os mesmos, na sua essência, descrevem o mesmo, isto é, o processamento de informações. Com relação ao termo atitude, é definido como predisposição do homem para responder favorável ou desfavoravelmente a objetos ou pessoas (DAFT, 1976: 74).

2 - METODOLOGIA

Esta pesquisa, de caráter exploratório, teve como objetivo principal conhecer a atitude dos funcionários das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais e da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro face à automação.

O estudo foi realizado em bibliotecas da UFMG (Biblioteca Central, Biblioteca da Faculdade de Letras, Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciência Humanas (FaFiCH), Biblioteca da Faculdade de Medicina e Escola de Enfermagem) e da PUC/Rio.

Na população pesquisada não foram incluídos recepcionistas, guardadores de volumes, vigias, motoristas, operadores de máquina xerox, da área de serviços gerais e apoio administrativo. Assim sendo, foram excluídos 31 funcionários no total das bibliotecas. Dessa forma,

de 148 funcionários, obteve-se um retorno de 62,83% dos questionários distribuídos nessa população.

Para se conhecer a atitude dos funcionários das bibliotecas frente à automação, foram coletados dados sobre os seguintes aspectos:

- a) formação no uso das TI (pessoas com formação bibliotecária que, durante a graduação, cursaram alguma disciplina vinculada à automação);
- b) atitude dos funcionários em relação à influência da automação na execução de tarefas bibliotecárias, no que diz respeito a precisão, rapidez e facilidade;
- c) atitude dos funcionários em relação à influência da automação nas condições de trabalho (controle sobre o pessoal, melhoria salarial, ascensão dos funcionários, relacionamento entre colegas, organização do trabalho, participação no processo decisório referente à implementação da automação na biblioteca);
- d) atitude dos funcionários em relação à influência das TI no aprimoramento dos serviços bibliotecários;
- e) estado de ânimo frente à automação na biblioteca;
- f) interesse no aprendizado das TI;
- g) estado de ânimo durante o treinamento do uso da TI;
- h) familiarização com a automação na biblioteca.

O instrumento foi testado no mês de outubro de 1990, e aplicado nos meses de novembro de 1990 a janeiro de 1991. Nessa época aproveitou-se para realizar 20 entrevistas entre os funcionários, para se conhecer a opinião dos mesmos em relação à automação.

A apuração e a análise dos dados foram realizados com o **Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)** versão 3, para microcomputador compatível com IBM-PC, no Laboratório de Tecnologia da Informação da Escola de Biblioteconomia da UFMG. O subprograma **CROSSTABS** permitiu a combinação das variáveis duas a duas.

Das opções estatísticas fornecidas por esse subprograma, optou-se pelo teste do Qui-quadrado (X^2), para se verificar a existência de associação entre as variáveis que compõem as quatro hipóteses definidas para esta pesquisa. Nesse teste adotou-se o nível de significância de 0,05 e com 1 grau de liberdade. Para as variáveis que vão além das que compõem as hipóteses, optou-se pela análise percentual.

3 - UMA ATITUDE FAVORÁVEL À AUTOMAÇÃO

O cômputo dos dados sugere que os bibliotecários e pessoal de apoio à biblioteca que, em geral, compõem a população pesquisada, possuem uma atitude muito favorável à automação. De 87 respostas, 81,7% informantes manifestam entusiasmo com a introdução da automação na biblioteca. Além disso, de 88 informantes, 84,9% demonstram muito interesse na aprendizagem do uso da automação como equipamento de trabalho que se poderia aplicar na biblioteca.

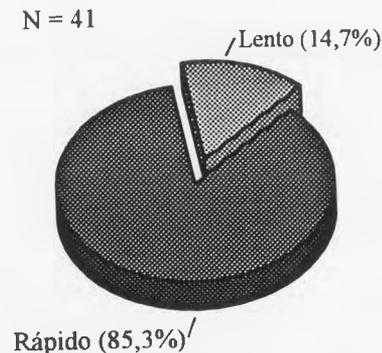
Por sua vez, aquelas pessoas que trabalham com automação dizem que, durante o treinamento para a aprendizagem dos sistemas, se sentiam animadas (Figura 1).

Esse mesmo grupo de pessoas afirma que a sua familiarização com a automação foi rápida (Figura 2).

FIGURA 1: Estado de ânimo do pessoal durante o treinamento para uso dos sistemas automatizados - 1991



FIGURA 2: Familiarização com a automação na biblioteca - 1991



Esses resultados sugerem que os funcionários que lidam com a automação foram receptivos ao processo de aprendizagem e que tiveram um bom entrosamento com essa aparelhagem.

As respostas dos 48 informantes que nunca trabalharam com automação demonstram uma atitude favorável à automação. Desse grupo de funcionários, 89,5% afirmam que desejariam trabalhar com

automação, sendo que um percentual muito baixo, 10,5%, diz não querer lidar com esse material.

Cabe destacar que, desses informantes que não trabalham com automação, 33 manifestam por escrito porque gostariam de trabalhar com essa inovação. Os informantes (55,0%) destacam as vantagens da automação com relação ao desempenho do trabalho e ao aprimoramento do serviço com os seguintes termos: agilização, rapidez, precisão, facilidade, eficiência e dinamismo; economia de tempo, melhoria do serviço de empréstimo, ampliação do rendimento do serviço, mudança da rotina do trabalho, oferecimento de amplas possibilidades de trabalho. Por sua vez, 24,0% das pessoas ressaltam a relação da automação com a modernidade e a sua expansão futura na vida do homem e 21,0% dizem, simplesmente, que têm vontade de aprender.

Essa atitude favorável à automação constata-se mais através das opiniões dos entrevistados. De 20 entrevistados, entre bibliotecários e não-bibliotecários, 80% dos informantes valorizam a automação na biblioteca pela influência que a mesma exerce na realização das tarefas de forma precisa, rápida e fácil. A seguir apresentam-se as opiniões dos entrevistados com relação à automação.

3.1 Opiniões dos bibliotecários

Os bibliotecários manifestam um posicionamento favorável em relação à automação. Dessa forma, esses entrevistados apontam:

"... a automação traz vantagens quando agiliza a informação em relação ao usuário, a rapidez com que se fazem as buscas, isso levará... a fazer as pesquisas mais eficientes..."

"... acho que a automação gera rapidez, facilita..."

"... agora o trabalho se facilita com a automação. Agora o empréstimo, a cobrança de multas será excelente..."

"... acho que haverá muitas vantagens quando se tiver o material documental da biblioteca na base de dados, isto ajudará no intercâmbio das informações..."

"... com a automação se poderiam fazer muitas coisas, consultas on-line, ter CD-ROM para fazer as pesquisas..."

"... a automação dinamiza... o trabalho. Agora se tem maior controle quanto aos livros registrados, comprados..."

Cabe destacar que além das vantagens que a automação traz às bibliotecas, alguns desses grupos de entrevistados reconhecem a existência de certos problemas que, a longo prazo, vão incidir sobre

o desempenho e o aprimoramento do serviço bibliotecário. Assim sendo, os bibliotecários centralizam sua preocupação nos pontos seguintes:

"... conseguir equipamento é uma coisa séria, só espero que quando chegar não esteja ultrapassado. A dificuldade que vejo... é conseguir equipamento que já por si próprio não é barato..."

*"... a automação precisa de planejamento... o planejamento, estudo de **software**, treinamento são coisas muito importantes..."*

*"... na digitação, no preenchimento da planilha se observam erros. O digitador manda para a correção e depois é enviado de novo... A própria codificação e digitação é lenta, se contrata alguém, acaba o dinheiro para continuar a codificação e a digitação. A falta de infra-estrutura atrapalha demais... a busca **on-line** não existe sem micros é impossível trabalhar..."*

"... cometem-se erros, dependendo das bases de dados, do uso das palavras-chave... isso poderia dificultar as pesquisas..."

"... nossa participação na automação é manual. Considero que o BIBLIODATA^{} é um sistema monótono, cansativo, moroso. Oito horas trabalhando com microfichas cansa o pessoal; isso acarreta muitos erros, se o codificador erra, o digitador também... com um micro na frente tudo seria mais rápido, assim se poderia resolver o problema na hora..."*

"... a automação aumenta o trabalho... o trabalho é lento, os produtos demoram em sair, os livros ficam esperando cabeçalhos, entradas de autoridade..."

Essas preocupações poderiam estar coincidindo com a realidade da automação nas bibliotecas pesquisadas, se se levam em consideração as observações daqueles bibliotecários que criticam o processamento do material, isto é, o preenchimento das planilhas, a digitação, a revisão e a correção dos erros e, depois, o envio dos relatórios com os dados bibliográficos para serem novamente digitados. Dessa forma, cumpre-se um longo e lento processo que gera aumento no volume das tarefas para esse tipo de atividades, ou seja, o processamento de materiais.

Além dos bibliotecários, o pessoal de apoio das bibliotecas ma-

* BIBLIODATA é um sistema automatizado criado pela Fundação Getúlio Vargas; usa o formato Calco (Catalogação Legível por Computador) e inclui os subsistemas: Lista de cabeçalhos de assuntos, catalogação, indexação, aquisição, emissão de fichas e etiquetas, catálogos, bibliografias, entre outros.

nifesta, igualmente, que a introdução da automação traz vantagens aos serviços bibliotecários. As opiniões desses funcionários são apresentadas a seguir.

3.2 Opiniões do pessoal de apoio à biblioteca

O pessoal de apoio à biblioteca aponta que a automação facilita e melhora a realização das tarefas bibliotecárias de forma rápida e eficiente. Contudo, alguns são críticos quanto aos problemas decorrentes da introdução da automação. Assim sendo, para esses funcionários:

"... a automação facilita e agiliza muito o trabalho... a automação facilita... no sentido de ... informar ao usuário..."

"... a automação melhoraria o serviço, facilitaria o trabalho..."

"... teremos menos trabalho... a automação faria as coisas mais interessantes, como digitar, botar alguma coisa no computador..."

"... o serviço poderia melhorar, agilizaria o trabalho, as fichas poderiam acabar... se poderia conhecer mais rápido sobre os livros emprestados... localizar aos usuários, os endereços deles... além do empréstimo, com a automação se poderiam fazer outras coisas, o registro das fichas se poderia fazer com a automação..."

"... se tem as informações rapidamente..."

Alguns dos problemas destacados por esses entrevistados são os seguintes:

"... vejo desvantagens na automação quando a biblioteca não possui os documentos que se estão precisando e que aparecem na tela do computador..."

"... o trabalho aumenta, além das tarefas normais você tem que embutir, lidar, manusear a máquina para fornecer as informações com precisão..."

"... a automação... ainda caminha com certa lentidão, porque não foi autorizado o uso de certos cabeçalhos de assuntos..."

"... nesse caso precisa que a comissão encarregada se reúna para estudar se se deve ou não usar os cabeçalhos sugeridos pelas bibliotecas..."

Pode-se observar, a partir de todas essas entrevistas, que a introdução da automação apresenta algumas vantagens, que estão vinculadas com:

- a) a rapidez e facilidade com que se fazem as buscas, permitindo um atendimento rápido e eficiente;
- b) a dinamização do trabalho, fazendo-o mais interessante e facilitando o controle do material;

- c) a dinamização do serviço de empréstimo, dispensando-se, dessa forma, as fichas catalográficas;
- d) o acesso a outras bases de dados.

Mas, além dessas vantagens, os entrevistados afirmam que a automação traz certos problemas ao serviço bibliotecário; isto é:

- a) dificuldades referentes ao planejamento;
- b) o treinamento no uso desse material;
- c) o aumento do trabalho (preenchimento manual das planilhas com os dados bibliográficos, digitação, revisão do material depois da digitação, redigitação), o que leva à lentidão do processamento do material;
- d) os recursos financeiros, para a contratação de pessoal e compra dos equipamentos;
- e) o acesso ao documento que, registrado na base de dados, é solicitado pelo usuário.

Embora o pessoal aponte a existência de algumas dificuldades relacionadas com a introdução da automação na biblioteca, observa-se uma tendência a valorizar as vantagens que essa ferramenta pode trazer. Isso demonstra que os entrevistados possuem uma atitude favorável à automação.

Outro dos assuntos discutidos pelos entrevistados tem a ver com a vinculação da automação com o aumento salarial ou ascensão pessoal.

4 - RELAÇÃO ENTRE AUTOMAÇÃO E AUMENTO SALARIAL OU ASCENSÃO PESSOAL

Como no caso anterior, perguntou-se aos entrevistados sua opinião quanto à relação da automação com o possível aumento salarial ou ascensão pessoal; 60% dos informantes manifestaram sua opinião a respeito do assunto, com estas palavras:

"... não há promoção do pessoal, só gratificação, trabalho novo... a parte operacional melhora, mas... salário ou promoção pessoal não se acrescenta nada..."

"... não leva a nada relacionado com melhoria profissional, aumento salarial ou promoção do funcionário..."

"... na teoria poderia haver relação entre automação e aumento salarial, promoção do trabalhador, mas na prática não é assim..."

"... aqui não há nenhuma relação entre ascensão do pessoal, aumento salarial e a automação..."

"... o pessoal se está especializando, está melhorando, mas ganhando o mesmo salário..."

"... embora a automação traga melhorias, facilite o trabalho, isso não quer dizer que aumentará o salário..."

"... com o mesmo salário se continua fazendo as mesmas coisas, só que agora frente a uma máquina..."

Portanto, pode-se constatar que, para os entrevistados, a introdução da automação na biblioteca não se encontra vinculada com o possível aumento salarial ou ascensão pessoal, mas algumas pessoas observam que a automação leva à gratificação pessoal e à realização de um trabalho novo.

A partir desses resultados, pode-se concluir que, embora os funcionários estimem que não existe relação entre automação, aumento salarial e ascensão pessoal, em geral, mostram-se entusiasmados e interessados no uso da automação na biblioteca. Esses resultados, de certa forma, coincidem com aqueles encontrados por BOTHWELL e LOVEJOY (1987: 43-44). Na pesquisa desses autores, os técnicos, assistentes e bibliotecários das bibliotecas estudadas dizem estar interessados no uso da automação, apesar da mesma não gerar mudanças na ascensão pessoal.

5 - UM QUADRO GERAL DA ATITUDE DO PESSOAL FACE À AUTOMAÇÃO

Para se estabelecer o quadro da atitude dos funcionários face à automação na biblioteca, foram levantados diversos aspectos relativos à incidência da automação no trabalho bibliotecário. Para cada um dos itens assinalados abaixo, foi construída uma escala de seis valores, onde o mínimo denotava "plena discordância" e o máximo "plena concordância":

- a) organização no trabalho;
- b) aprimoramento dos serviços bibliotecários;
- c) participação do pessoal no processo decisório associado à introdução da automação;
- d) enfraquecimento do relacionamento entre os colegas;
- e) controle do pessoal;
- f) desempenho de tarefas;
- g) precisão, rapidez e facilidade na execução das tarefas bibliotecárias;
- h) melhoria pessoal;
- i) aumento salarial e, por último.

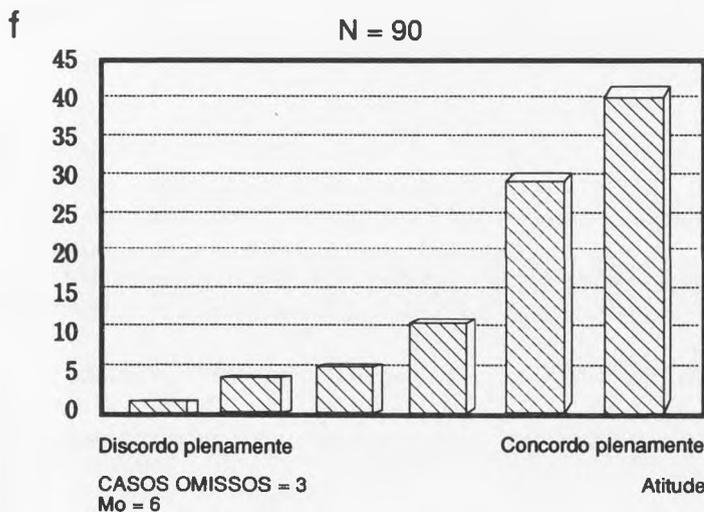
j) Ascensão pessoal.

A seguir apresentam-se os resultados obtidos para cada uma dessas variáveis.

5.1 Atitude quanto à influência da automação na organização do trabalho e no aprimoramento dos serviços bibliotecários

Os dados sugerem que os informantes se mostram muito favoráveis em relação à influência da automação na organização do trabalho e no aprimoramento dos serviços bibliotecários (Figuras 3 e 4). Os valores mais frequentes, para essas variáveis, concentram-se na sexta classe ($M_o = 6$), na qual recaem 41 e 37 das respostas, respectivamente. Isso indica uma tendência bastante favorável com relação à influência da automação, tanto na organização do trabalho, como no aprimoramento dos serviços bibliotecários.

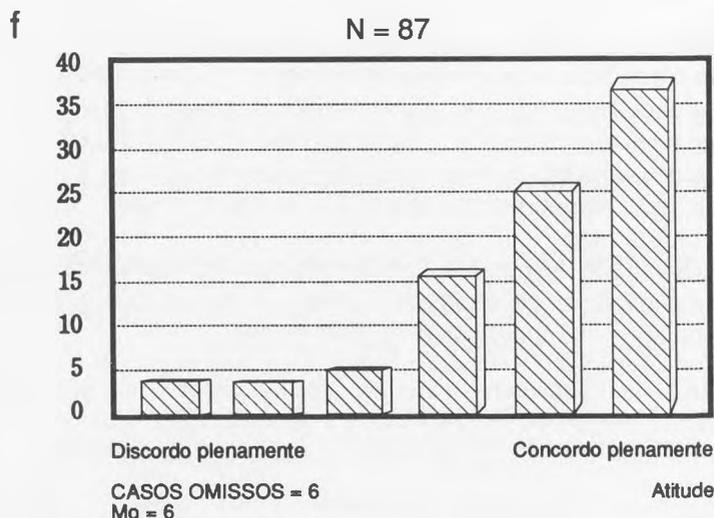
FIGURA 3: Atitude quanto à influência da automação na organização do trabalho - 1991.



5.2 Atitude quanto à relação da automação com o controle do pessoal e a participação das pessoas no processo decisório relacionado com a introdução da automação

Quanto a se a automação permite o controle do pessoal, os resultados encontram-se dispersos ao longo da distribuição, sendo

FIGURA 4: Atitude quanto à influência da automação no aprimoramento dos serviços bibliotecários - 1991.



que a quarta classe representa a maior freqüência dos dados ($Mo = 4$), com 18 das respostas; porém, não existe uma diferença marcante com relação à primeira, terceira e quinta classe, com uma freqüência de 16, 15 e 17 das respostas, respectivamente. Isso indica que os informantes não possuem uma opinião marcante — positiva ou negativa — a respeito da incidência da automação no controle do pessoal (Figura 5).

No que se refere à participação do pessoal no processo decisório vinculado com a introdução da automação, observa-se que na primeira classe recaem 21 das respostas; porém, comparando-se com o resto das classes, nota-se que grande parte dos dados dispersa-se ao longo da distribuição, onde a segunda, terceira, quarta e sexta classes apresentam freqüências similares, 13, 16 e 15 das respostas, respectivamente. Isso mostra que os informantes não apresentam uma opinião que indique uma atitude desfavorável ou favorável à automação, no que se refere à participação do pessoal no processo decisório relativo à adoção dessa inovação (Figura 6).

FIGURA 5: Atitude do pessoal quanto à relação da automação com o controle do pessoal no trabalho - 1991

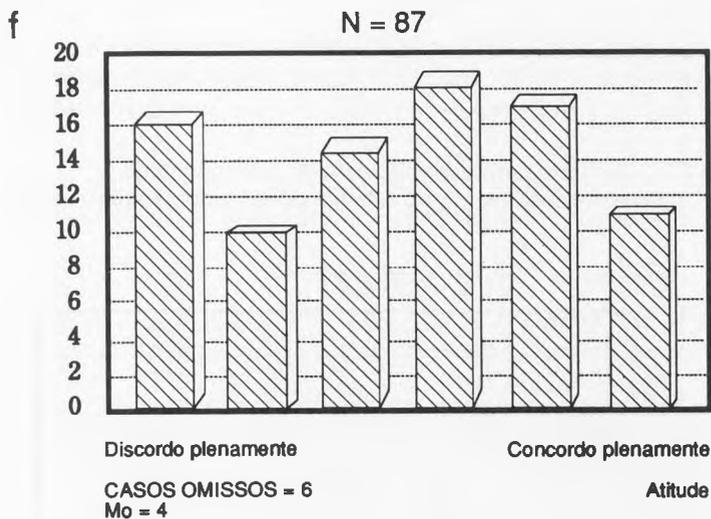
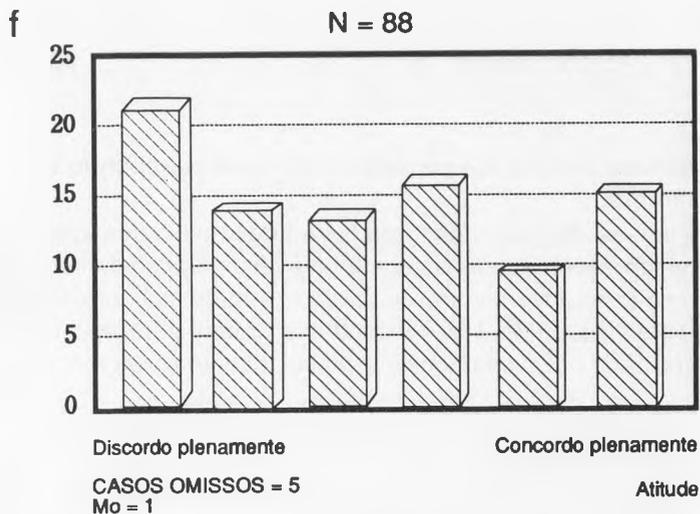


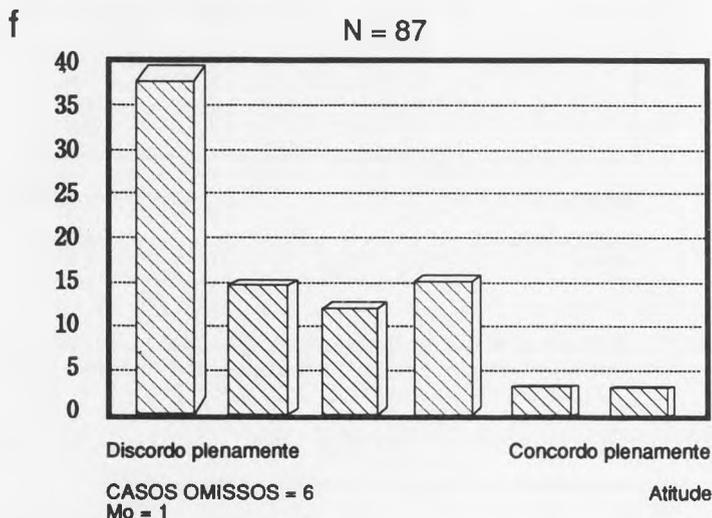
FIGURA 6: Atitude quanto à participação do pessoal no processo decisório relacionado com a introdução da automação-1991



5.3. Atitude quanto à influência da automação no enfraquecimento do relacionamento do pessoal

De 87, 38 afirmam que a automação não enfraquece o relacionamento entre os colegas. Esses resultados contrapõem-se aos apresentados por OLSGAARD (1989: 488) na sua revisão da literatura, segundo a qual o impacto da automação na biblioteca prejudica, entre outros fatores, o relacionamento entre colegas de trabalho (Figura 7).

FIGURA 7: Atitude quanto à influência da automação no enfraquecimento do relacionamento do pessoal - 1991



5.4. Atitude com relação à automação no desempenho de tarefas

Pode-se deduzir, a partir da leitura dos resultados, que os informantes apresentam uma atitude favorável a respeito da influência da automação no desempenho de tarefas. Nota-se na figura abaixo que, na quinta classe ($Mo = 5$) concentra-se grande parte das respostas, evidenciando posicionamento favorável, quanto à automação.

5.5. Atitude referente à automação na precisão, rapidez e facilidade das tarefas

No caso da influência da automação na precisão, rapidez e facilidade das tarefas, os dados obtidos sugerem que os informantes

FIGURA 8: Atitude com relação à automação no desempenho de tarefas - 1991

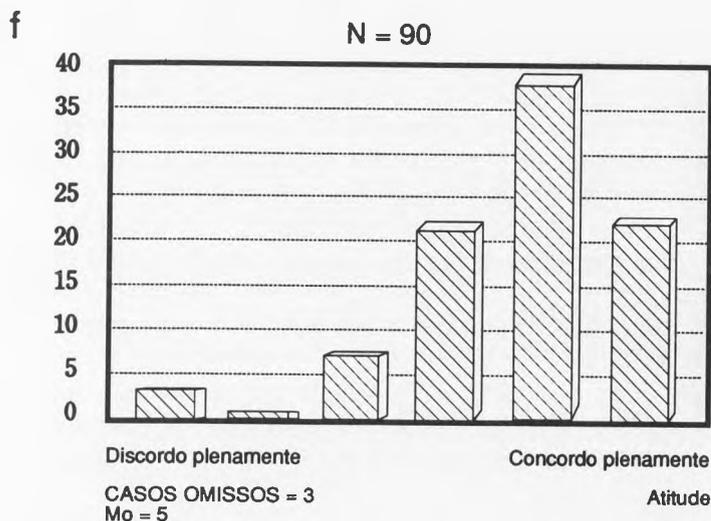
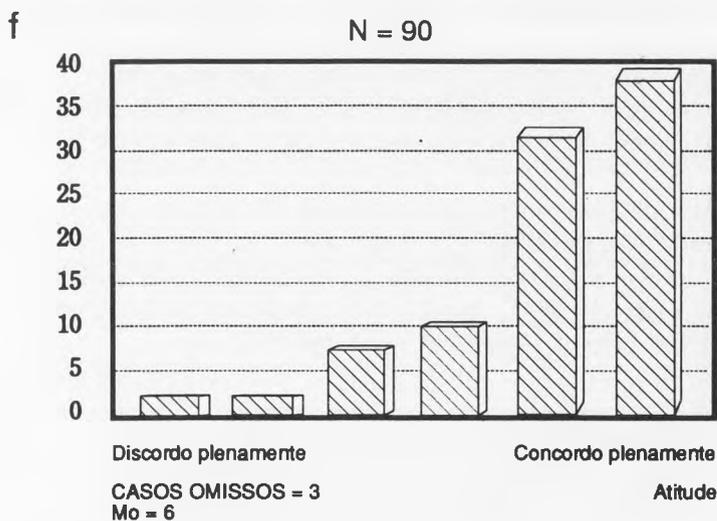


FIGURA 9: Atitude relacionada à automação na precisão das tarefas - 1991



possuem uma atitude positiva em relação à automação, o que é demonstrado através da polarização dos dados no extremo da distribuição que representa um posicionamento favorável ($M_o = 6$).

Deve-se notar que essa atitude positiva coincide com os resultados das entrevistas. Os informantes, embora tenham destacado alguns problemas vinculados com a introdução da automação na biblioteca, foram enfáticos ao afirmar que esse instrumento apresenta grandes vantagens no serviço bibliotecário, isto é, rapidez, dinamização, facilidade e eficiência na realização do trabalho.

Esses resultados são bastantes positivos, particularmente quando se possui a intenção de introduzir esse tipo de inovação no dia-a-dia das bibliotecas, já que, como aponta JONES (1989: 451), uma atitude favorável por parte do pessoal facilita o entrosamento com esse tipo de equipamento.

Existe essa atitude positiva, apesar das observações apontadas pela literatura, quanto aos efeitos das TI na biblioteca; particularmente aqueles que podem atingir às habilidades do pessoal no desempenho das tarefas bibliotecárias, ao treinamento dos funcionários no caso da automação, a alteração do relacionamento entre colegas de trabalho (OLSGAARD, 1989: 488).

5.6. Atitude com relação à automação na melhoria pessoal

No tocante à influência da automação na melhoria pessoal, nota-se que os dados concentram-se na segunda classe, com 23 das respostas ($M_o = 2$), sendo muito próximos a essa classe os dados da terceira e quarta, 20 e 21 das respostas, respectivamente. Portanto, essa dispersão dos dados não possibilita determinar se os informantes possuem uma atitude positiva ou negativa face a esse aspecto (Figura 12).

5.7. Atitude com relação à automação, ao aumento salarial e à ascensão pessoal

O cômputo dos dados mostra que as pessoas não acreditam que, por causa da introdução da automação na biblioteca, recebam aumento no nível salarial (Figura 13).

Deve-se observar que os resultados obtidos por intermédio do questionário coincidem com o posicionamento das pessoas entrevistadas sobre esse assunto. Segundo esses funcionários, a automação não se vincula a aumentos salariais.

No entanto, em relação a se a automação permite a ascensão pessoal, observou-se que os dados recolhidos a partir da aplicação

FIGURA 12: Atitude em relação à automação na melhoria pessoal - 1991

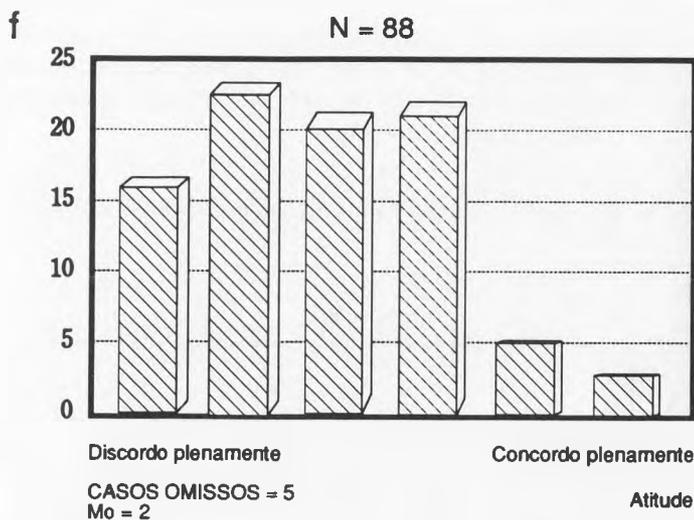
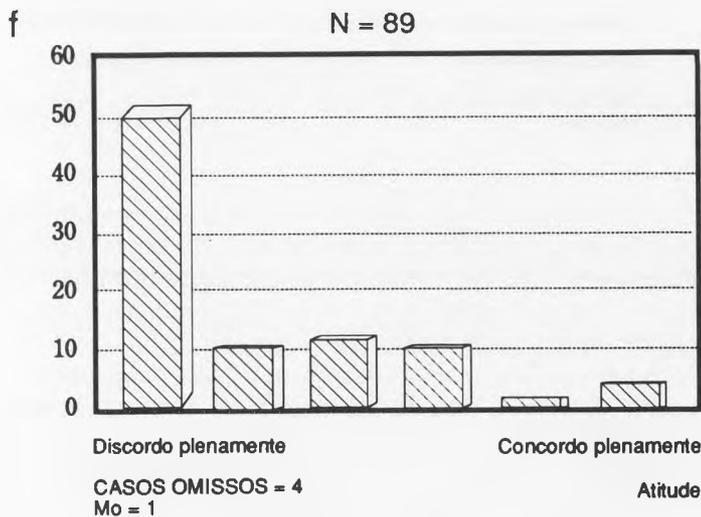


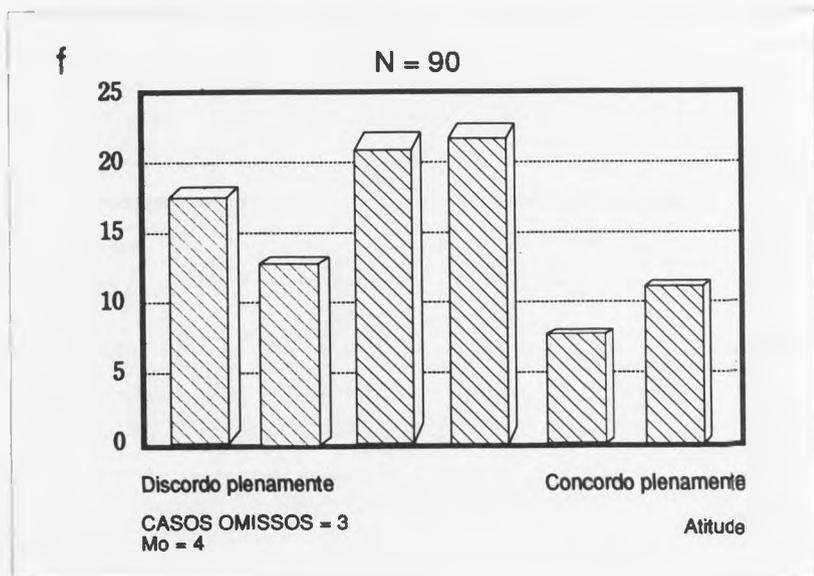
FIGURA 13: Atitude em relação à automação e ao aumento salarial - 1991



do questionário não são similares aos das entrevistas.

Na FIGURA 14, pode-se observar que a maior frequência dos dados encontra-se na quarta classe ($M_o = 4$), com 22 das respostas e, além disso, que a terceira classe representa 21 dos casos registrados. A concentração desses dados nas classes intermédias mostra que os informantes não possuem uma atitude nem positiva nem negativa em relação a essa variável.

FIGURA 14: Atitude em relação à automação e à ascensão pessoal - 1991



Essa contradição dos resultados, entre os obtidos nas entrevistas e no questionário, pode ter uma explicação. No contato direto, foi possível esclarecer aos informantes o que se queria dizer por 'ascensão pessoal'; isto é, assumir novas responsabilidades e mudança na hierarquia do empregado, a partir da automação.

Pressupõe-se que o uso desse termo "ascensão pessoal" no instrumento tenha sugerido um conceito mais abstrato. Acredita-se que alguns funcionários possam ter interpretado que existe certa ascensão pessoal, ainda que não seja representada em termos de nível hierárquico, tendo a ver com o próprio enriquecimento de conhecimento individual de cada funcionário.

6 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS TESTES DE HIPÓTESES

6.1 A idade em relação à atitude do pessoal face à automação no desempenho de tarefas

Além da abordagem descritiva, adotada no estudo das atitudes de bibliotecários face à automação, foram elaboradas quatro hipóteses para se testar a existência de relação entre:

- a) a idade do pessoal e atitude em relação à influência da automação no desempenho de tarefas bibliotecárias;
- b) experiência de trabalho com automação e atitude em relação à influência da automação no desempenho de tarefas em bibliotecas;
- c) treinamento em automação no curso de graduação e atitude em relação à influência da automação no desempenho de tarefas bibliotecárias; e, por último,
- d) pessoas que nunca trabalharam com automação e atitude favorável em relação à influência da automação na melhoria pessoal.

A variável "desempenho" foi criada a partir das respostas às questões referentes a precisão, rapidez e facilidade com que se realizam as tarefas através da automação na biblioteca. Igualmente, a variável "melhoria pessoal" foi criada a partir das questões referentes a aumento salarial e ascensão pessoal.

Para se testar a associação entre a atitude e a idade dos funcionários, dividiu-se a amostra em dois grupos. Aqueles com até 36 anos — considerados como os mais jovens — e os com mais de 36 anos. Os resultados do X^2 mostram que não existe associação entre a atitude a favor da automação no desempenho de tarefas e idade. Portanto, essa hipótese deve ser rejeitada.

Os dados da tabela abaixo mostram uma proporção muito próxima quanto à atitude de ambos grupos etários. De 90 casos registrados, 51,0% são menos favoráveis e 49,0% são mais favoráveis em relação à influência da automação no desempenho de tarefas.

TABELA 1: Atitude quanto à automação no desempenho das tarefas por grupos etários - 1991

N = 90

FAIXA ETÁRIA	ATITUDE				TOTAL	
	Menos Favorável		Mais Favorável		f	%
	f	%	f	%		
Até 36 anos	31	34,4	27	30,0	58	64,4
Acima de 36 anos	15	16,6	17	19,0	32	35,6
Total	46	51,0	44	49,0	90	100,0

Casos omissos = 3

$\chi^2 = 0,14205$ $\alpha = 0,05$

$\chi^2_c = 3,841$ $gl = 1$

6.2. A atitude do pessoal que trabalha com automação

A segunda hipótese estabelece que as pessoas que trabalham com automação são mais favoráveis a ela no que se refere ao desempenho das tarefas do que aquelas que não trabalham. O teste do qui-quadrado mostra que também essa hipótese, ao nível de 0,05% e com 1 grau de liberdade, não pode ser comprovada.

Os dados da TAB. 2 mostram a atitude de ambos os grupos de funcionários em relação à automação. De 87 casos, 49,4% se dizem menos favoráveis, enquanto 50,6% são mais favoráveis. Da mesma forma que no caso anterior, existe uma proporção entre a atitude dos informantes.

TABELA 2: Atitude do pessoal que trabalha com automação em relação ao desempenho de tarefas - 1991

N = 87

PESSOAL	ATITUDE				TOTAL	
	Menos Favorável		Mais Favorável		f	%
	f	%	f	%		
Nunca trabalham com automação	26	29,9	20	23,0	46	52,9
Trabalham com automação	17	19,5	24	27,6	41	47,1
Total	43	49,4	44	50,6	87	100,0

Casos omissos = 6

$\chi^2 = 1,41022$ $\alpha = 0,05$

$\chi^2_c = 3,841$ $gl = 1$

6.3. A atitude dos bibliotecários que cursaram disciplinas vinculadas com automação no curso de graduação

A terceira hipótese propõe que os bibliotecários que cursaram disciplinas vinculadas com automação durante a graduação são mais favoráveis à automação no desempenho das tarefas do que aqueles que não cursaram disciplinas relativas a esse assunto. A partir da aplicação do teste do qui-quadrado, verifica-se que, igualmente, não existe associação entre atitude em relação à automação e bibliotecários que cursaram disciplinas na área de automação. Portanto, ao nível de 0,05 e com 1 grau de liberdade, essa hipótese deve ser rejeitada.

Os dados da tabela mostram que, de 41 casos, tanto os bibliotecários que cursaram disciplinas relativas à automação, como aqueles que não cursaram esse tipo de disciplina, 58,5% são menos favoráveis à automação no desempenho de tarefas, enquanto 41,5% são mais favoráveis.

TABELA 3: Atitude dos bibliotecários que cursaram ou não disciplinas vinculadas à automação, relacionada com o desempenho de tarefas - 1991

PESSOAL	N = 41				TOTAL	
	ATITUDE					
	Menos Favorável		Mais Favorável		f	%
	f	%	f	%	f	%
Cursaram a disciplina	19	46,3	14	34,2	33	80,5
Não cursaram a disciplina	5	12,2	3	7,3	8	19,5
Total	24	58,5	17	41,5	41	100,0

Casos omissos = 52

$X^2 = 0,06433$ $r = 0,05$

$X^2_c = 3,841$ $gl = 1$

6.4. Atitude do pessoal que nunca trabalhou com automação

A última hipótese formulada propõe que as pessoas que nunca trabalharam com automação são mais favoráveis à automação na melhoria pessoal. A aplicação do teste do qui-quadrado mostra que também essa hipótese deve ser rejeitada, ao nível de 0,05 e com 1 grau de liberdade. Porém, ao nível de 0.10 deve-se aceitar que as

peças que nunca trabalharam com automação tendem a expressar atitudes favoráveis à automação na melhoria pessoal.

TABELA 4: Atitude do pessoal que não trabalha com automação em relação à mesma na melhoria pessoal - 1991

PESSOAL	N = 85				TOTAL	
	ATITUDE					
	Menos Favorável		Mais Favorável		f	%
	f	%	f	%	f	%
Nunca trabalham com automação	21	24,7	23	27,1	44	51,8
Trabalham com automação	29	34,1	12	14,1	41	48,2
Total	50	58,8	35	41,2	85	100,0

Casos omissos = 8

$\chi^2 = 3,73591$ $\alpha = 0,05$

$\chi^2_c = 3,841$ $gl = 1$

$\chi^2 = 3,75191$ $\alpha = 0,10$

$\chi^2_c = 2,71$ $gl = 1$

Os resultados mostram que a atitude do pessoal referente à automação não se encontra associada ao fator idade ou ao fato de as pessoas estarem trabalhando com automação ou se os bibliotecários cursaram disciplinas vinculadas a esse assunto. No caso da atitude do pessoal que nunca trabalhou com automação e a influência da mesma na melhoria pessoal, nota-se que essa hipótese é parcialmente rejeitada.

Estes resultados, se comparados com os apresentados nas outras seções, indicam que as pessoas possuem uma atitude favorável com relação à automação e que indicadores como idade, pessoas com certa experiência no uso das TI (disciplinas cursadas durante a graduação e/ou que lidam com esse tipo de ferramenta), nesta pesquisa não são determinantes para a definição da atitude positiva dos funcionários; fatores que, de acordo com os resultados de estudos de alguns autores — LOYD e GRESSARD, citados por KOOHANG (1986: 350), BARBOSA (1985: 153) e BICHTELLER (1986: 126) — influenciam a atitude favorável no que diz respeito à introdução desses equipamentos nas organizações.

7 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir deste estudo exploratório, pode-se estabelecer um mapeamento das atitudes do pessoal das bibliotecas da UFMG (Biblioteca Central, da FAFICH, da Faculdade de Letras e da Faculdade de Medicina e Escola de Enfermagem) e da PUC/Rio perante à automação.

Verificou-se que os funcionários das bibliotecas pesquisadas apresentam uma atitude positiva em relação à automação. Essa atitude constatou-se nas entrevistas pelo destaque dado aos benefícios da automação na biblioteca, através de expressões bastante positivas, tais como agilidade, rapidez, facilidade, dinamismo; melhor acesso às bases de dados, controle do empréstimo e dos materiais; importante instrumento de trabalho; maior precisão, interessante material de trabalho; vantagens para o usuário e para o trabalhador.

Essa atitude coincide com as respostas obtidas no questionário. Os funcionários, além dos termos citados acima, assinalam as vantagens da introdução da automação nas bibliotecas, igualmente com termos favoráveis, isto é, economia de tempo, ampliação do rendimento do serviço, mudança da rotina do trabalho e oferecimento de amplas possibilidades de execução de tarefas.

A coleta dos dados, realizada a partir do questionário, mostrou que altas percentagens de funcionários se dizem entusiasmados e animados com a introdução da automação e, da mesma forma, interessados na aprendizagem do uso dessa inovação; além disso, aqueles que lidam com sistemas automatizados afirmaram que a sua familiarização com os mesmos tinha sido muito rápida.

Em geral, os informantes possuem um posicionamento favorável em relação à influência da automação na organização do trabalho, no aprimoramento dos serviços bibliotecários, no desempenho das tarefas, assim como na precisão, rapidez e facilidade com que se executam as tarefas.

Três das quatro hipóteses definidas foram rejeitadas. A atitude dos informantes em relação à automação, no que diz respeito ao desempenho de tarefas, não está determinada pelos elementos investigados, ou seja: idade, experiência de trabalho com automação e o fato de os bibliotecários haverem cursado disciplinas vinculadas à automação na graduação.

A hipótese segundo a qual os funcionários que não trabalham com automação apresentam uma atitude positiva a respeito da automação em relação à melhoria pessoal foi rejeitada ao nível de significância

de 0,05. Porém, ao nível 0,10, essa hipótese deve ser aceita.

Os resultados vinculados à relação da automação com o aumento salarial coincidem tanto no questionário como nas entrevistas, mas o indicador ascensão pessoal não apresenta resultados similares para ambas as técnicas de coleta aplicadas nesta pesquisa.

Observou-se que o indicador ascensão pessoal não teve concentração de frequência em quaisquer dos extremos da distribuição; essa situação pode ter sido influenciada pelo uso da expressão "ascensão pessoal", que deu margem a mais de uma interpretação. Isto é, essa expressão pode ter sido associada à mudança da hierarquia no nível de trabalho ou interpretada como crescimento individual a partir de novos conhecimentos, gerados pela aprendizagem do uso da automação.

Os resultados, em geral, sugerem que os funcionários são bastante favoráveis à automação, não obstante o fato de, para alguns deles, a automação não passar do preenchimento manual de planilhas com dados bibliográficos. Da mesma forma, essa atitude se mantém, apesar da automação ser praticada por um grupo de funcionários e de que nem todas as bibliotecas apresentam a mesma situação em matéria de automação.

Esses resultados contrapõem-se com as observações levantadas na revisão da literatura, na qual se expõe que os trabalhadores sentem medo do novo, do desconhecido, do computador, porque podem perder seu trabalho ou o controle de suas próprias tarefas; porque significaria abandonar os velhos costumes de fazer as coisas, por outras atividades mecanizadas que não foram totalmente testadas.

Esses resultados assinalam mais que uma explicação, uma questão: será que a automação já não é mais uma novidade na vida rotineira das pessoas e, portanto, elas mostram-se mais receptivas a aceitar esse tipo de inovação? Podem ser citados alguns exemplos. O serviço bancário tem permitido que os próprios clientes realizem certas operações executadas por processos automatizados. Igualmente, muitos trabalhadores se beneficiam indiretamente da informática e da automação, quando as mesmas são utilizadas para realizar atividades relativas à folha de pagamento.

Os funcionários das bibliotecas pesquisadas, aparentemente, têm uma boa disposição quanto a aceitar a automação. Isso, tal como foi levantado antes, pode estar associado ao fato de a informática e a automação não representarem uma novidade para a grande maioria

das pessoas, particularmente quando se observa a presença desses equipamentos no seu cotidiano.

A partir das entrevistas, obtiveram-se informações complementares de grande interesse. Os entrevistados apontaram um conjunto de problemas vinculados com a introdução da automação, isto é, o pouco planejamento quanto à incorporação dessa ferramenta na biblioteca, a falta de treinamento constante sobre o uso de programas e equipamentos, a carência de recursos financeiros, a falta de infra-estrutura para a realização das buscas bibliográficas via sistemas *on-line*, a dificuldade de acesso ao documento solicitado pelo usuário e, por último, a necessidade de entrada diretamente, no microcomputador, dos dados bibliográficos.

Esses problemas, de ordem técnica e gerencial, deveriam ser superados, especialmente quando, como mostrou esta pesquisa, se observa que os funcionários possuem uma boa disposição em aceitar as TI na biblioteca. Evidentemente, superar esses problemas é uma questão de tempo, mas também de bom gerenciamento. Conhecer as limitações financeiras, os objetivos gerais que direcionam a tomada de decisão vinculada com a introdução dessa inovação, as expectativas do pessoal, poderiam ser alguns dos elementos a serem levados em conta.

É importante destacar que, tal como expõem muitos autores, o sucesso da introdução das TI baseia-se na atitude positiva que as pessoas possuem no que se refere à automação e, da mesma forma, no estilo gerencial adotado para a sua incorporação. O estilo gerencial participativo é assinalado, por muitos autores, como um elemento facilitador do entrosamento do trabalhador com qualquer inovação a ser introduzida.

Nesse sentido, é interessante resgatar da literatura os aportes que alguns autores indicam, ou seja, a importância de se facilitar a participação do trabalhador na tomada de decisão vinculada com a introdução das TI, gerando espaço para o conhecimento e a avaliação dos equipamentos e programas automatizados, assim como de outras experiências vinculadas com a introdução desse equipamento na biblioteca. Dentro desse estilo gerencial é igualmente importante acolher as expectativas, opiniões e sugestões dos funcionários, desenhar planos de treinamento que permitam o melhor uso dos equipamentos e programas e definir estratégias destinadas a manter informados os funcionários sobre a possível incorporação da automação na biblioteca. Espera-se que, agindo dessa maneira, se possa chegar

a um maior comprometimento do pessoal com as mudanças.

Algumas das recomendações surgidas a partir deste estudo enquadraram-se na definição de uma política no plano gerencial, na preparação dos futuros profissionais da área de biblioteconomia e na própria pesquisa.

No que diz respeito ao estilo gerencial, deve-se ressaltar a importância de se optar por um planejamento cuidadoso quanto à introdução das TI na biblioteca e por um estilo participativo. Nessa ordem de idéias, os gerentes de bibliotecas deveriam prestar atenção nas barreiras e limitações vinculadas com a decisão de se introduzir a automação; essas barreiras e limitações têm a ver com as necessidades, prioridades, objetivos, expectativas e recursos disponíveis, mas também com os possíveis impactos que esse equipamento poderia trazer à biblioteca como um todo.

Partindo desse marco geral, dever-se-iam avaliar, dentro de um processo participativo dos funcionários, os aspectos técnicos que se pretende que a automação atinja.

É dentro de um modelo de gerenciamento participativo que se deve informar a todos os envolvidos quais são os planos e, dentro de um processo comunicativo, intercambiar idéias, sugestões e opiniões em relação ao assunto. Acredita-se que, agindo-se dessa forma, se poderá manter o interesse do pessoal com as novas mudanças.

Acompanhando todo esse processo, vale destacar a importância de programas de treinamento, direcionados para o uso dos novos sistemas e aprendizagem das rotinas automatizadas.

O avanço da automação e a sua rápida incorporação em diversos campos da vida do homem tem obrigado as pessoas a se adaptarem a esse material. Dessa forma, e considerando os resultados desta pesquisa, é oportuno que as escolas de biblioteconomia ofereçam em seus currículos disciplinas relacionadas com a automação, particularmente quando os profissionais dessa área são um dos suportes fundamentais para se atender às exigências dos usuários em matéria de informação.

O processo de mudança é uma constante na sociedade contemporânea, especialmente no que diz respeito às inovações tecnológicas. Isso determina a necessidade de se elaborar novos quadros teóricos para facilitar a compreensão das atitudes face a essas mudanças. Em atenção a essas considerações, a seguir apresentam-se algumas sugestões:

a) a difusão do resultado desta pesquisa;

- b) a realização de outros estudos, com uma amostra maior, que procurem conhecer a atitude dos profissionais da biblioteconomia em relação às TI. Isso ajudará a estabelecer políticas nas escolas de biblioteconomia relativas ao ensino de disciplinas afins a esse assunto;
- c) a realização de estudos comparativos destinados a conhecer o posicionamento do pessoal em relação à automação por tipos de bibliotecas (escolar, pública, universitária e especializada);
- d) a realização de estudos experimentais sobre as mudanças de atitude dos funcionários de bibliotecas; comparando-se atitudes em relação à automação em grupos com treinamento na área e grupos sem treinamento;
- e) a realização de estudos de casos que avaliem e descrevam a atitude das pessoas que atuam em uma biblioteca em particular, em relação ao processo de introdução das TI.

Staff Attitude Toward Automation in two Academic Libraries in Brazil

Staff attitudes toward library automation at the libraries of Universidade Federal de Minas Gerais and those of the Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (Brazil). The results revealed that library staff demonstrates an affirmative attitude toward automation. This attitude is not influenced by age, experience with automation or by having taken undergraduate library automation courses.

KEY-WORDS: Academic Libraries - Automation
Library automation
Automation - Library

BIBLIOGRAFIA

1. BARBOSA, R. R. **Inovations in a mature industry**. /s.1./: Columbia University, 1985. 181 p.
2. BICHTELLER, J. Human aspects of high tech in special libraries. **Special Library**, v.77, n.3, p.121-128, summer 1986.
3. BOTHWELL, I, LOVEJOY, F. Technological change: experiences and opinion of library workers. **Australian Academic & Research Libraries**, v.18, n.1, p.41-47, Mar. 1987.
4. DAFT, R. L. **Organization: a micro-macro approach**. Illinois: Scot Tresman, 1986. 618p.

5. DAKSHINAMURTI, G. Automations effect on library personel. **Canadian Library Journal**, v.42, n.6, p.343-351, Dec. 1985.
6. DRAKE, M. A. Managing innovation in academic libraries. **College and Research Libraries**, v.40, n.6, p.503-510, Nov. 1979.
7. JONES, D. E. Library support staff and technology: perceptions and opinions. **Library Trends**, v.37, n.4, p.432-455, Spring 1989.
8. KOOHANG, A. A. Effects of age, gender, college status and Computer Systems (LCS). **Library Information Science Research**, v.8, n.4, p.349-375, Oct./Dec. 1986.
9. OLSGAARD, J. H. Automation as a socio-organizational agent of change: an evaluative literature review. **Information Technologies and Libraries**, v.4, n.1, p.19-28, Mar. 1985.
10. OLSGAARD, J. H. The physiological and managerial impact of automation on libraries. **Library Trends**, v.37, n4, p.484-494.
11. SANDORE, B. Attitudes toward automation: how they affect the service libraries provide. In: ASIS ANNUAL MEETING, 1986, Chicago. Proceedings... Illinois, SIS, 1986, v.23, p.291-299.
12. SOARES, A. D. S. A automação e o terceiro mundo. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.28, n.3, p.63-69, jul./set. 1988.
13. WRIGHT, M., RHODES, D. **Manage it**: exploiting information systems for effective management. London: Frances Printer, 1985. 204p.